



PALVELUVASTAAVIEN KOKEMUKSIA RYHMÄ-
TYÖSKENTELYSTÄ
SOL PALVELUT OY:SSÄ

Tytti Torkkeli

Opinnäytetyö
Toukokuu 2011
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

TORKKELI, TYTTI: Palveluvastaavien kokemuksia ryhmätyöskentelystä SOL
Palvelut Oy:ssä

Opinnäytetyö 44 s, liitteet 3 s.
Toukokuu 2011

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää SOL Palvelut Oy:ssä siivoustyötä tekevien palveluvastaavien kokemuksia ryhmätyöskentelystä. Halusin selvittää, millaiseksi palveluvastaavat ryhmätyöskentelyn kokivat ja minkälaisia ajatuksia ryhmätyö heissä herätti. Tavoitteenani oli selvittää, onko ryhmätyöskentelyllä merkitystä palveluvastaavien työssä jaksamiseen tai työssä viihtymiseen. Pyrin myös selvittämään, kokivatko palveluvastaavat työturvallisuuden kannalta eroja yksin- ja ryhmätyöskentelyssä sekä kummasta työtavasta he pitivät enemmän ja minkä vuoksi. Työni tavoite oli myös tuoda työntekijöiden mielipiteet esimiesten tietoon.

Tutkimukseni toteutin laadullisena tutkimuksena käyttäen teemahaastattelua tutkimusmenetelmänä. Haastattelin yhdeksää, kolmen eri esimiesalueen palveluvastaavaa, jotka toistuvasti työskentelevät ryhmissä. Ryhmätyön lisäksi työntekijöillä oli kokemusta yksintyöskentelystä. Haastattelujen avulla selvitin palveluvastaavien mielipiteitä asiasta. Valitsemieni teemojen avulla etsin vastauksia tiettyihin kysymyksiin, jotka koskivat työssä jaksamista, työssä viihtymistä ja työturvallisuutta.

Suurin osa palveluvastaavista piti ryhmätyöskentelyä paljon mieluisampana vaihtoehtona kuin yksin työskentelyä. Eniten ryhmätyöskentelystä pitivät nuoremmat työntekijät. Työtapa tuntui toimivan ja työssä viihdyttiin. Suurimpina etuina ryhmätyöskentelyssä oli sen sosiaalisuus, toisilta työntekijöiltä saatu tuki sekä työturvallisuuden lisääntyminen ja kuormittumisen väheneminen.

Asiasanat: ryhmätyöskentely, siivous, työssä jaksaminen, työturvallisuus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service management

TORKKELI, TYTTI: Cleaners' Experiences of Group Working at SOL Palvelut Oy.

Bachelor's thesis 44 pages, appendices 3 pages
May 2011

The goal of this bachelor's thesis was to find out the cleaners' experiences of group working at SOL Palvelut Oy. The purpose was to clarify how cleaners saw group working and what were their opinions about it. The purpose was to research if there were any differences when working alone or in group, especially in work endurance or occupational safety.

This is a qualitative study. I gathered the data using a theme interview. In the interview, such themes as group work, occupational safety and work endurance was used. Nine cleaners who repeatedly worked in groups were interviewed.

Most of the cleaners liked group working more than working alone. The younger workers found it most pleasing. The perks of group working were better occupational safety, other workers' support and the company of others.

Key words: Group work, cleaning, work endurance, occupational safety

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 RYHMÄ	7
2.1 Ryhmän eri muotoja	8
2.2 Ryhmätyöskentelyn etuja	9
2.3 Kiinteä ryhmä	10
2.4 Ryhmän ja tiimin ero	11
3 TYÖSSÄ JAKSAMINEN	13
4 MOTIVAATIO	16
4.1 Työmotivaatio	17
4.2 Motivaatioteorioista	19
5 TYÖTURVALLISUUS	21
5.1 Työturvallisuuslaki	21
5.2 Työturvallisuus siivousalalla	23
6 SOL	25
6.1 SOL:n historiaa	26
6.2 SOL Palvelut Oy	27
6.3 Siivouspalvelut	27
6.4 Ryhmätyöskentely SOL Palvelut Oy:ssä	27
7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	28
7.1 Tutkimusmenetelmä	29
7.2 Tutkimustehtävä	30
7.3 Aineiston analyysi	31
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET	32
8.1 Kokemuksia ryhmätyöskentelystä	34
8.2 Ryhmätyöskentelyn vaikutuksia työssä jaksamiseen	36
8.3 Ryhmätyön merkitys työturvallisuuteen	38
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	40
10 POHDINTA	41
LÄHTEET	43
LIITTEET	45

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia SOL Palvelut Oy:n siivoustyötä tekevien palveluvastaavien kokemuksia ryhmätyöstä työtapana. Pyrin selvittämään, mitä mieltä palveluvastaavat olivat ryhmätyöskentelystä ja millaisena he sen kokivat. Halusin työlläni tuoda työntekijöiden mielipiteet myös esimiesten tietoon. Työn aiheen valitsin oman työni kautta. Itse koen ryhmätyöskentelyn mielekkäämmäksi työtavaksi kuin yksintyöskentelyn. Koen, että ryhmätyöllä on positiivisia vaikutuksia työssä jaksamiseen ja työmotivaatioon sekä työturvallisuuteen. Näihin asioihin pyrin työlläni myös saamaan vastauksia.

Siivoustoimialan yrityksissä työskenteli vuonna 2009 noin 32 000 siivojaa. Jos tähän lasketaan mukaan kaikki siivoustyötä muilla toimialoilla tekevät, siivojia on Suomessa lähemmäs 80 000. Tulevaisuudessa esimerkiksi suurten ikäluokkien siirtyminen eläkkeelle ja vanhuspalveluiden kasvava tarve lisää siivoustyön määrää. Siivoustyö on fyysisesti raskasta, minkä vuoksi siivoajat jäävätkin usein normaalia aikaisemmin eläkkeelle. (Suomen Kiinteistölehti 2009.) Siivoajat kärsivät usein tuki- ja liikuntaelinten vaivoista, vaikkakin siivouksen työmenetelmät, -välineet ja -koneet ovat kehittyneet ergonomisemmiksi. Siivoustyö on työvoimavaltainen, nopeasti kehittyvä ja kasvava toimiala. Valtaosa siivojista on naisia. (Työterveyslaitos 2011.) Viime vuosina ulkomaalaistaustaisten siivojien osuus on kasvanut huomattavasti. Tulevaisuudessa alalle tarvitaan enemmän nuoria työntekijöitä myös kantaväestöstä.

Työturvallisuuden kannalta tietyt työt siivousalalla tehdään parityönä. Pari- ja ryhmätyöstä on turvallisuuden lisäksi hyötyä myös työssä jaksamiseen. Siivoustyöhön kuuluu painavien taakkojen nostoa ja siivouskoneiden siirtelyä. Tällaiset työt on kevyempiä tehdä pareittain. Ryhmätyöskentely on monille mielekkäämpi työtapa myös sosiaalisuuden vuoksi. Työpäivä kuluu mukavammin ja työssä viihdytään paremmin, kun työskennellään yhdessä.

Työni koostuu kymmenestä kappaleesta. Aluksi perehdyn ryhmätyöskentelyyn ja sen etuihin työtapana. Tässä kohtaa selvennän myös ryhmän ja tiimin eroa,

sanoja kun useasti käytetään lähes synonyymeina. Seuraavaksi keskityn työssä jaksamiseen ja siihen vaikuttaviin asioihin. Samassa kappaleessa käsittelem myös työilmapiiriin vaikuttavia asioita. Tämän jälkeen paneudun työmotivaatio- ja työturvallisuusasioihin sekä esittelen SOL Palvelut Oy:n. Sen jälkeen käsittelem työni toteutusta ja esitän tutkimukseni tulokset. Lopuksi esitän työstäni johtopäätöksiä sekä omaa pohdintaa.

2 RYHMÄ

Ryhmä koostuu kahdesta tai useammasta henkilöstä, jotka yhdessä muodostavat yhteisön, jolla on yhteiset tavoitteet ja päämäärät (Heikkilä 2002, 16). Ihannekokona tuloksekkaalle ryhmälle voidaan pitää maksimissaan neljän hengen ryhmää. Yhtenäinen, tehokas osallistuminen työhön suuremmissa kuin neljän hengen ryhmissä ei useinkaan ole riittävää. Yksittäistapauksissa suuremmatkin ryhmät voivat kuitenkin toimia tehokkaasti. Suurimmissa ryhmissä on kuitenkin aina se ongelma, että toiset osallistuvat ja ottavat työstä enemmän vastuuta kuin toiset. Sen sijaan, parityöskentelyä pidetään hyvinkin tehokkaana ryhmätyöskentelyn muotona. Parityöskentelyn sanotaan myös kaksinkertaistavan työskentelyyn osallistumisen ja vuorovaikutuksen määrän verrattuna suurempiin ryhmiin. (Sahlberg & Shlomo 2002, 45.)

Yhteinen päämäärä on välttämätöntä ryhmän olemassaololle. Lisäksi päämäärä antaa merkityksen ryhmän toiminnoille. Jos ryhmällä ei ole yhteistä päämäärää, ei ole olemassa myöskään perustetta ryhmän toiminnan jatkamiselle. Ryhmän jäsenet tunnistavat kuuluvansa ryhmään sitoutumalla yhteiseen päämäärään. Ryhmää ei ole olemassa silloin kun ryhmän jäsenet eivät tunne kuuluvansa ryhmään, eivätkä he tällöin suuntaa toimintojaan yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Ryhmän jäsenet ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään ja ovat riippuvaisia toisistaan. Vuorovaikutus ryhmän jäsenten välillä voi tapahtua monin eri tavoin, kuten olemalla yhteydessä puhelimitse tai tietoverkon avulla tai tapaamalla kasvokkain. (Lindström 1994, 118.)

Ryhmä koostuu yksilöistä, jotka liittyvät aina kokonaisuuteen, mikä osaltaan vaikuttaa siihen mitä sen eri osissa tapahtuu. Ryhmään vaikuttaa sen sisällä ja ulkopuolella olevat ilmiöt, jotka eivät ole selkeärajaisia. Ryhmän käsitettä voidaan pitää melko käsitteellisenä ja vaikeaselkoisena. Ryhmä voidaan katsoa koostuvan yksilöiden mielikuvista ja ryhmään kuulumisen haluista. (Juuti 2006, 120-121.)

2.1 Ryhmän eri muotoja

Ryhmiä voi olla hyvin erilaisia kuten johtoryhmiä, projektiryhmiä, toimintaryhmiä, työryhmiä ja ystävyyssuhteisiin perustuvia ryhmiä. Yleisesti puhuttaessa ryhmistä organisaatioissa, ryhmät jaetaan virallisiin ja epävirallisiin ryhmiin. Organisaatio muodostaa viralliset ryhmät saavuttamaan jonkin tietyn päämäärän. Osasto ja aluekohtaiset ryhmät muodostavat organisaation rakenteen ja ryhmän johtajalla onkin useimmiten melko paljon valtaa. (Juuti 2006, 121.)

Epäviralliset ryhmät muodostavat ryhmän jäsenet itse ja ryhmä perustuu jäsenien välisiin pitämissuhteisiin. Epäviralliset ryhmät koostuvat esimerkiksi johtajista, jotka tapaavat säännöllisesti varmistaakseen vaikutusvaltansa organisaatiossa tai kahville työn ohessa kokoontuvista henkilöistä. Epävirallisissa ryhmissä pyritään vähentämään työn aiheuttamia paineita keskustelemalla työhön liittyvistä tunteista ja ajatuksista. Epäviralliset ryhmät eivät kuitenkaan useimmiten ole haitallisia organisaatiolle tai sen vastaisia. Päinvastoin, epävirallisten ryhmien kokoontumisen myötä työpaikan viralliseen toimintaan liittyviä puutteita voidaan poistaa. Sekä virallisia, että epävirallisia ryhmiä muodostuu eniten niissä organisaatioissa, joissa kaikki päätökset tehdään organisaation ylimmällä tasolla. Tällöin virallisissa ryhmissä tehdään organisaation edellyttämät tehtävät ja epävirallisissa ryhmissä puretaan virallisen organisaation aiheuttamat paineet. (Juuti 2006, 122.)

Organisaatiossa, joka muodostuu eritasoisista, keskenään vuorovaikutuksessa olevista ryhmistä, viralliset ja epäviralliset ryhmät yhdentyvät helposti samoiksi ryhmiksi. Tällaisista organisaatioista käytetään nimitystä osallistuva organisaatio. Niissä sekä viralliset toiminnalliset suhteet sekä epäviralliset ihmiskeskeiset vuorovaikutussuhteet hoidetaan samoissa virallisen organisaation mukaisissa työryhmissä. (Juuti 2006, 122.)

Työryhmät voidaan jaotella virallisten ja epävirallisten ryhmien lisäksi myös primaarisiin eli ensisijaisiin ja sekundaarisiin eli toissijaisiin ryhmiin. Primaariryhmällä tarkoitetaan ryhmää, jossa tyypillisesti vuorovaikutus tapahtuu kasvokkain ja yhteistoiminta ryhmän jäsenten välillä on hyvä. Tyypillistä on myös se, että

ryhmän jäsenten väliset yhteydet ovat henkilökohtaisia ja läheisiä. Näille ryhmille on myös tyypillistä voimakas yhteenkuuluvuuden tunne. Työkavereiden muodostama ystäväryhmä ja perhe ovat tyypillisiä esimerkkejä primaariryhmistä. Primaariryhmistä voidaan käyttää myös nimitystä pienryhmä. Sekundaariryhmää johtaa siihen valitut johtajat. Tällaiselle ryhmälle on myös tyypillistä kiinteä organisaatio ja kirjoitetut säännöt. (Juuti 2006, 122-123.)

Edellä mainittujen lisäksi ryhmät jaotellaan jäsenryhmiin ja viiteryhmisiin. Jäsenryhmänä voidaan pitää sellaista ryhmää, jonka jäsen yksilö on. Esimerkkejä jäsenryhmistä ovat työryhmä ja perhe. Jäsenryhmät vaikuttavat niihin kuuluvien yksilöiden käyttäytymiseen muun muassa aiheuttamiensa sosiaalisten paineiden kautta. Tällainen ryhmä pyrkii usein myös yhdenmukaistamaan jäsentensä käyttäytymistä. Viiteryhmänä pidetään ryhmää, johon yksilö haluaa tulla hyväksytyksi ja jonka kanssa yksilö haluaa samaistua. Viiteryhmä vaikuttaa yksilön käyttäytymiseen. Yksilöt, jotka haluavat samaistua johonkin ryhmään, pyrkivät myös noudattamaan ryhmän normeja. Yksilö vertaa itseään vertailuryhmään, jonka mukaan hän muodostaa käsityksen itsestään. (Juuti 2006, 123.)

2.2 Ryhmätyöskentelyn etuja

Ryhmä tarjoaa yksilölle erilaisia etuja kuten sosiaalista tukea ja hyväksyntää sekä turvallisuutta. Ryhmässä työskentelyn on myös havaittu lisäävän työntekijöiden työmotivaatiota. Ryhmän jäsenet voivat auttaa yksilöä kun hän kohtaa työssään vaativia tehtäviä sekä auttaa häntä tehtävään liittyvien ongelmien ratkaisemisessa. Ryhmä onkin ensisijainen arvostuksen ja tuen sekä sosiaalisten palkkioiden lähde työelämässä. (Lindström 1994, 117.) Ryhmätyöskentelystä on yksilön lisäksi etuja myös koko organisaatiolle, ylläpitämällä sen toiminnan jatkuvuutta ja organisaation kiinteyttä. Ryhmätyöskentely mahdollistaa myös tehokkaan toiminnan ja laadukkaan päätöksenteon. Ryhmätyöskentelyn edut ovat suurimmillaan silloin kun ryhmä on kiinteä. (Juuti 2006, 124-125.)

2.3 Kiinteä ryhmä

Ryhmän kiinteydellä tarkoitetaan kaikkia niitä positiivisia ja negatiivisia asioita, joiden johdosta yksilö pysyy ryhmässä. Kiinteille ryhmille on tyypillistä, että sen jäsenet pitävät toisistaan paljon sekä arvostavat ja kunnioittavat toisiaan. Kiinteän ryhmän jäsenet ovat paremmin sitoutuneita ryhmän päämääriin ja ovat uskollisia ryhmän toiminnoille. (Juuti 2006, 125-126.)

Siihen, tuleeko ryhmästä kiinteä vai ei, vaikuttavat monet eri asiat, kuten ryhmän koko, sijainti, arvostus ja menestys. Lähekkäin työskenteleville henkilöille muodostuu ystävyysuhteita, jolloin he tukevat toistensa työskentelyä ja ryhmästä muodostuu helposti kiinteä. Ryhmästä tulee kiinteä sitä todennäköisemmin, mitä enemmän ryhmän jäsenet hyötyvät ryhmästä. Lisäksi pienistä ryhmistä tulee suuria ryhmiä todennäköisemmin kiinteitä. Kiinteän ryhmän todennäköisyyttä lisää myös ryhmän jäsenten samanlaiset kiinnostuksen kohteet ja yhtenevät mielipiteet. Mitä pidemmän aikaa ryhmän jäsenet ovat olleet ryhmässä, sitä todennäköisemmin ryhmästä tulee kiinteä. Ryhmän menestyminen sekä ulkopuolelta saatu arvostus lisäävät myös todennäköisyyttä, että ryhmästä tulee kiinteä. (Juuti 2006, 126-127.)

Ryhmän kiinteydellä on vaikutusta ryhmän työsuoritukseen, joko positiivisesti tai negatiivisesti ja näin vaikutusta myös ryhmän tuottavuuteen ja ryhmän jäsenten työkokemuksille. Kiinteät ryhmät saavuttavat tavoitteensa todennäköisemmin ja saattavat menestyä paremmin kuin hajanaiset ryhmät. Tutkijat ovat todenneet, että kiinteä ryhmä suoriutuu erittäin vaativista tehtävistä hajanaisia ryhmiä paremmin. On myös todettu, että kiinteiden ryhmien jäsenet ovat tyytyväisempiä työhönsä, mikä osaltaan lisää heidän työmotivaatiota ja työssä jaksamista. (Juuti 2006, 129.)

Ryhmän kiinteydellä on myös negatiivisia vaikutuksia, joista suurin johtuu niin sanotusta ryhmäajattelusta. Tällöin ryhmän jäsenet alkavat ajatella samalla tavalla jolloin ryhmän kehittyminen kärsii ja ryhmä toimii kapea-alaisesti. Kiinteissä ryhmissä tavataan useammin myös muutosvastarintaa. Yksilöön kohdistuu

kiinteissä ryhmissä usein enemmän sosiaalisia paineita kuin hajanaisessa ryhmässä. (Juuti 2006, 130.)

2.4 Ryhmän ja tiimin ero

Ryhmän ja tiimin käsitteitä käytetään toisinaan synonyymien tavoin ja niillä onkin samanlaisia piirteitä. Tarkemmin katsottuna käsitteillä on kuitenkin enemmän eroavaisuuksia kuin yhdenmukaisuutta. Suurin osa tiimitutkijoista tekeekin selkeän eron ryhmän ja tiimin käsitteiden välille. (Heikkilä 2002, 16.)

Tiimityö on suhteellisen uusi tapa tehdä työtä, kun taas ryhmätyö tuli Suomeen jo yli kaksikymmentä vuotta sitten. Ryhmätyötä voidaankin pitää eräänä tiimityön esivaiheena. (Vakkuri 1997, 9,14.) Tiimin kriteeriksi voi riittää työyhteisö ja vähintään kaksi ihmistä, joilla on yhteinen päämäärä ja tiimihenki. (Virtanen 2005, 147-148.) Tiiminä pidetään pientä joukkoa ihmisiä, yleensä tiimiin kuuluu neljästä kahdeksaan yksilöä. Jäsenten määrä riippuu projektin monimutkaisuudesta ja muista vaatimuksista. (Heikkilä 2002, 31.) Tiimi on ryhmää tavoitekeskeisempi ja se on tietoisesti tietyistä henkilöistä perustettu ryhmä (Lindström 1994, 118).

Tiimi on kuin kiinteä ryhmä, jolla on yhteisesti sovittu päämäärä. Ero ryhmään on muun muassa siinä, että jokaisella tiimin yksilöllä on oma osaamisensa ja oma merkittävä työroolinsa ryhmässä. Tiimin jäsenten osaamiset täydentävät toinen toisiaan. Yhteiseen päämäärään tiimi pyrkii yhteistyön, vastuunkannon, keskinäisen avunannon, riippuvuuden ja yhdessä sovittujen normien ohjatessa työskentelyä. Tiimin jäsenet ovat paljon enemmän riippuvaisia toisistaan kuin tavallisen työryhmän jäsenet. Tiimin jäsenten työpanoksella ei olisikaan samanlaista arvoa, jos ne eivät kuuluisi tiimiin. (Heikkilä 2002, 17-18.) Tiimityö korostaa siis työn suorittajien vastuuta ja heidän yksilöllistä ajattelua. Tiimityössä jokaisen yksilön kyvyt pyritään ottamaan mahdollisimman tehokkaasti käyttöön. (Vakkuri 1997, 12,14.)

Tiimi eroaa ryhmästä siinä, että tiimin jäsenten ei tarvitse viettää paljoakaan aikaa yhdessä, eikä heidän tarvitse tehdä työtä samassa tilassa tai edes samassa maassa. Ryhmän ja tiimin jäsenten välisille suhteille asetetaan erilaisia odotuksia, joista keskeisenä pidetään osallistumisen ja yhteistyön määrää, sitoutumista ja sitä miten paljon yksilöt tukevat toisiaan. Tehokkaan tiimin jäseniltä vaaditaan edellä mainittuja paljon, kun taas tavallisen työryhmän jäseniltä niitä vaaditaan vain vähän. (Heikkilä 2002, 18.)

Olennaisia ryhmän ja tiimin toisistaan erottavia tekijöitä ovat kommunikaation laatu ja määrä. Tavalliselta ryhmältä vaaditaan kommunikaatiota, mutta sen ei vaadita olevan kovinkaan aktiivista keskustelua ja ajatusten vaihtoa. Tiimeiltä puolestaan vaaditaan kehittyneempiä ja monimutkaisempia kommunikaatiokenteitä kuin ryhmiltä. Tiimeillä on suurempi tarve tiedon vaihtamiseen ja ryhmäpäätöksentekoon sekä suhteiden luomiseen. Työntekijöiden väliset suhteet erottavat myös tiimin ryhmästä Työryhmässä ei vaadita toisten jäsenten tuntemista niin ammatillisesti kuin henkilökohtaisesti läheskään niin paljon kuin tiimeissä. Toisten jäsenten tuntemus on tiimin työskentelyn sujuvuudelle ja tehokkuudelle hyvin tärkeää. (Heikkilä 2002, 19-20.)

Ryhmätyössä aloite työlle tulee aina esimiehiltä. Ryhmä toteuttaa tehtävän, mutta tulostavuu ja valvonta ovat aina organisaation esimiehellä. Ryhmän johtaja määrää esimiesasemansa perusteella asioista ja hänellä on paljon valtaa. Tiimityössä aloitteet tulevat itse tiimin jäseniltä, jotka yhdessä myös jakavat tulostavuu ja valvonnan. Tiiminvetäjä voi olla kuka tahansa tiiminjäsenistä. Tiimin vetäjä pyrkii viemään yhteisten ideoiden perusteella tiimiä eteenpäin. (Vakkuri 1997, 15.)

Mietittäessä, pitäisikö organisaatioon muodostaa tiimi vai ryhmä, tulee pohtia millainen työtehtävä on luonteeltaan, millaista määrää ihmisiä asia koskee ja millaista lopputulosta odotetaan. Tiimit sopivat hyvin muutostilanteisiin, mutta tiimien muodostaminen vie aikaa. Jos aikaa ei ole paljon, eikä välttämättä vaadita keskitason ratkaisuja erikoisempia, kannattaa valita tavallinen työryhmä. Ryhmä pyrkii nopeasti päämäärään ja ratkaisuihin. Ryhmä soveltuu usein määrällisten ja organisatorisien asioiden ratkaisijaksi. (Heikkilä 2002, 25.)

3 TYÖSSÄ JAKSAMINEN

Työssä jaksaminen on ajankohtainen aihe ja selkeimmin se määritellään työssä jaksamattomuuden vastakohtaksi. Koko yhteiskunnan kannalta työssä jaksaminen korostuu enemmissä määrin kun työikäinen väestö vanhenee. Työelämässä tulee viihtyä vanhemmaksi kuin nykyään, koska tulevaisuudessa talouden kasvumahdollisuudet ja elintason nousu ovat suoraan sidoksissa tarjotun työvoiman määrään ja laatuun. Työvoiman supistuessa, pienemmän työvoiman määrän tulee kustantaa suurenevan eläkeläismäärän palvelut. Tämän vuoksi on tärkeää, että työn tarjonta ei vaarannu tulevaisuudessakaan, vaan työssäkäyvä väestö kykenee mitoittamaan työpanoksensa oikein. (Bjerstedt 2001, 5,14.)

Työssäkäyvä väestö kokee kiireen ja uupumuksen tunteen lisääntyneen. Yleistyneet pätkätyöt ja epävarmuus työpaikan säilymisestä lisäävät myös työn kuormittavuutta, millä on suora yhteys työssä jaksamiseen.(Bjerstedt 2001, 5.) Huonontunut ilmapiiri työpaikalla heikentää työssä jaksamista (Niskanen 2010, 25). Työpaikan huono ilmapiiri onkin tutkimusten mukaan merkittävin yksittäinen tekijä, joka ajaa ihmisen työkyvyttömyyseläkkeelle. Vuonna 2010 Keskinäisen Eläkevakuutusyhtiö Eteran tekemän tutkimuksen mukaan huono ilmapiiri työpaikalla kuormittaa 37% työntekijöistä joko paljon tai jonkin verran. Huonosta työilmapiiristä kärsivät yhtä paljon naiset kuin miehetkin, mutta vähemmän nuoremmat kuin vanhemmat työntekijät. Työpaikan huono ilmapiiri koetaan pahimmillaan työpaikkakiusaamisena. Eteran tutkimuksen mukaan työssäkäyvistä ihmisistä 19% on kokenut kiusaamista työpaikalla joko paljon tai melko paljon. Työntekijöistä 14% on lisäksi kokenut väkivallan uhkaa tai turvattomuutta työpaikalla. Työilmapiirillä onkin selkeä yhteys sairaus poissaoloihin. Työntekijät ovat poissa sitä enemmän mitä epämukavampi ilmapiiri työpaikalla vallitsee. (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera 2010.)

Työilmapiiri ja suhtautuminen toisiin työntekijöihin voivat lisätä työssä viihtymistä tai ne voivat kuormittaa työntekijöitä ja vähentää työssä viihtymistä. Hyvä työilmapiiri tarkoittaa toisten työntekijöiden huomioimista, keskustelua, yhdessä tekemistä, ongelmien ratkomista ja erilaisuuden ymmärtämistä ja arvostamista.

Hyvä työilmapiiri vaikuttaa työ hyvinvointiin, jolla ennaltaehkäistään työkyvyttömyyttä ja lisätään näin työvuosia. Tärkeitä työ hyvinvointitaitoja ovat viestintä, kohteliaisuus ja avoimuus. Hyvä tuki työkavereilta on erityisen tärkeää silloin kun on vaikeaa tai työpaikalla on haasteita tai epämukavia muutoksia. Monet asiat on helpompi käsitellä yhdessä. Yksin jäämisen tunne työpaikalla on yksilön kannalta haavoittava ja työn mielekkyyttä koetteleva kokemus. (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera 2010.)

Myönteistä työilmapiiriä lisäävät varmuus tulevaisuudesta, kaikkien työntekijöiden tiedossa olevat yhteiset tavoitteet, työtehtävien ja vastuualueiden selvyys, kunnossa olevat käytännön pelisäännöt ja toimivat tavat sekä oppiva ja kehittyvä työyhteisö, henkilöstön aktiivisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia vahvistava johtajuus sekä henkilöstön ja työn jatkuva kehittäminen. Hyvää työilmapiiriä lisäävät myös työntekijöiden yhteiset tapahtumat, työhön liittyvistä asioista puhuminen ja ongelmatilanteiden käsittely asiallisella tavalla. (Penttinen 2007, 37.)

Hyvän työilmapiirin lisäksi työssä jaksamista ja työ hyvinvointia lisäävät hyvä työ ja työympäristö. Työelämältä vaaditaan monia uudistuksia niiden aikaansaamiseksi. Tärkeimpinä voidaan pitää työvoiman määrän oikeaa mitoittamista, töiden ja työaikojen uudelleenjärjestelyä, ammattitaidon kehittämistä, työyhteisön toimivuuden sekä työympäristön, työolosuhteiden ja työsuhteturvan parantamista. Työn ja yksityiselämän yhteensovittaminen on vaikeutunut työaikojen venyessä. Siksi tarvitaankin tulevaisuudessa entistä enemmän yksilölliset tarpeet huomioivia työaikoja, osa-aikaeläkkeen muodossa tapahtuvaa joustoa ja vapautumista työstä sekä vuorotteluvapaan ja hoitovapaan mahdollisuuksia. Työntekijöille tulee myös antaa mahdollisuudet kouluttautumiseen ja työssä oppimiseen työaikana työtaitojen edistämiseksi. Ammattitaito auttaa työntekijää hallitsemaan työnsä ja muodostamaan myönteisiä kokemuksia jotka vaikuttavat positiivisesti työssä jaksamiseen. (Toimihenkilökeskusjärjestö STTK 2007.) Keinoja työssä jaksamisen edistämiseksi ovat muun muassa sosiaalisen pääoman vahvistaminen, työolojen kriittinen tarkastelu ja epäkohtiin puuttuminen. Sosiaaliset suhteet työpaikalla yleensä auttavat henkilöä selviytymään kokemastaan stressistä. (Niskanen 2010, 27.)

Työssä jaksamiseen ja henkiseen kuormittavuuteen vaikuttavat myös työtehtävien sisällöt ja vaativuus, yksittäiset ominaisuudet ja johtamistapa. Töiden sisältöön ja vaativuuteen tulisi liittyä vaihtelua. Tärkeää on myös saada palautetta ja arvostusta työstä sekä tarvittaessa tukea. Yksilöllisillä ominaisuuksilla on merkitystä työssä jaksamiseen, sillä samoissakin tehtävissä toimivien henkilöiden henkisessä kuormittumisessa voi olla suuriakin eroja. Henkiseen kuormittumiseen vaikuttavat muun muassa stressinhallinnan taidot, ammattitaito ja työhön kohdistuvat odotukset. Haitallisella henkisellä kuormittumisella on merkitystä työssä jaksamisen kannalta ja pahimmillaan henkistä kuormittumista voi seurata vaikea-asteinen väsyminen. Vakava työuupumus syntyykin esimerkiksi pitkäaikaisen stressin tuloksena. Tilapäinen väsymys sen sijaan helpottuu riittävällä levolla. Jaksamisongelmat työssä konkretisoituvat useimmin ikääntyneillä työntekijöillä (Penttinen 2007, 37.)

4 MOTIVAATIO

Motivaatio on motiivien aikaansaama tila. Motiivit virittävät henkilön tiettyyn toimintaan ja ylläpitävät sitä toimintaa sekä antavat toiminnalle suunnan. *Motivaatio* –sana on johdettu liikkumista tarkoittavasta sanasta *movere*. (Kenttälä 2010, 8.) Henkilö tiedostaa omat motiivinsa usein hyvinkin, mutta osa motiiveista saattaa olla henkilölle tiedostamattomia. (Juuti 2006, 41). Henkilön tarpeet, halut ja odotukset synnyttävät motiiveja. Toisinaan motiivit saattavat olla ristiriidassa keskenään, jolloin henkilön toimintaa ohjaa vahvempi motiivi. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi silloin kun henkilö haluaa tehdä jonkin asian loppuun, mutta samalla hänen on nälkä ja hän haluaa syödä. Nälän tunne ja halu syödä on tällöin suurempi motiivi kuin työn loppuun saattaminen ja henkilö ryhtyy syömään ja työn teko keskeytyy. Tarpeiden, halujen ja odotusten lisäksi motiiveihin vaikuttaa suuresti henkilön tunteet ja se, mitä hän pitää järkevänä. (Viitala 2004, 150-151.)

Motivaatio ajaa henkilön tiettyyn tekoon ja tietynlaiseen suoritukseen. Motivaatio siis ohjaa henkilön käyttäytymistä ja sen suuntaa. Motivaatio kuvaakin sitä asetta, jolla henkilö vapaaehtoisesti haluaa ryhtyä johonkin käyttäytymiseen tai toimintaan ja toteuttaa sen. (Juuti 2006, 41 & Viitala 2004, 150.) Motivaation puute näkyy työn suorittamisessa muun muassa niin, että henkilöllä ei ole kiinnostusta eikä mielenkiintoa työtä kohtaan. Tällöin henkilön työn taso laskee ja hän saattaa jopa jättää työn tekemättä. Hyvä motivaatio ajaa henkilön hyvään työsuoritukseen. Tällöin henkilöllä on mielenkiintoa kyseistä työtä kohtaan ja hän haluaa suoriutua työstä hyvin. (Viitala 2004, 150.)

Motivaatio vaihtelee eri tilanteissa ja eri aikoina. Samallakin henkilöllä motivaatio jotain tiettyä asiaa tai työtä kohtaan voi vaihdella suurestikin. Vaihtelu johtuu muun muassa siitä, että motivaatio riippuu suuresti henkilön sisäisistä tarpeista, jotka vaihtelevat muun muassa elämän eri vaiheissa. Motivaatio onkin tilannesidonnaista ja jatkuvasti vaihtelevaa. (Viitala 2004, 150.)

Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan sitä, että henkilö saa motivaationsa tekevästä työstä. Henkilö nauttii työstään ja työ palkitsee tekijäänsä. Sisäiselle motivaatiolle on lähtökohtana henkilön ylemmän asteen tarpeiden, kuten itsensä kehittämisen ja toteuttamisen tarpeet. Ulkoinen motivaatio puolestaan tarkoittaa sitä, että henkilö saa palkkionsa joltain muulta kuin itseltään, kuten esimerkiksi esimieheltään. Palkkioiden saanti motivoi. Ulkoiset motivaatiotekijät kuten palkka ja kannustus liittyvät läheisesti työhön. Ulkoiselle motivaatiolle on lähtökohtana henkilön alemman asteen tarpeet, kuten turvallisuuden ja yhteenkuuluvuuden tarpeet. (Kenttälä 2010, 8.)

Joillakin henkilöillä motivaatioon vaikuttaa suuresti ulkoiset tekijät, kuten palkkiot. Palkka motivaatiotekijänä riippuu kuitenkin monista seikoista ja on toisella henkilöillä suurempi kuin toisella. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi henkilön oma arvomaailma, sen hetkinen taloudellinen tilanne ja elämänvaihe. Nuorilla aikuisilla, jotka ovat kenties perustamassa perhettä, palkan suuruus motivaation kannalta on yleensä tärkeämpää kuin vanhemmilla, pidemmän työuran jo tehneillä henkilöillä. (Viitala 2004, 150.)

4.1 Työmotivaatio

Tutkijat ovat koittaneet selvittää tieteellisin menetelmin työmotivaatioon vaikuttavia tekijöitä jo usean vuosikymmenen ajan. Monet tutkijat ovat tulleet siihen tulokseen, että työmotivaatio syntyy eri tekijäryhmien yhteisvaikutuksesta. Nämä tekijäryhmät ovat: työntekijän persoonallisuus, työ ja työympäristö. Työntekijän persoonallisuus vaikuttaa hänen mielenkiinnon kohteisiinsa ja asenteisiinsa sekä itseään, että työtään kohtaan. Lisäksi persoonallisuus vaikuttaa henkilön tarpeisiin, joita ovat muun muassa arvostuksen ja itsensä toteuttamisen tarve. Yksi tärkeimmistä asioista motivaation kehittymiselle on työntekijän aito mielenkiinto työtä kohtaan. Mielenkiinnon tai arvostuksen puute näkyy työntekijän asenteissa työtä kohtaan. Tästä syntyy heikkoja työsuorituksia ja välinpitämättömyyttä työtä kohtaan. (Viitala 2004, 151-153. Kenttälä 2010, 14.)

Erilaiset arvostuksen ja suorituksen tarpeet sekä sosiaaliset tarpeet näkyvät selvästi työnteossa; ja tarpeet ovatkin yksi tärkeimmistä motivaation lähteistä. Motivaatioteorioissa tällaiset tarpeet ovatkin saaneet paljon huomiota. Tarve voidaan määritellä henkilön sisäiseksi epätasapainotilaksi, mikä saa hänet ponnistelemaan, jotta hän voi saavuttaa sisäisen tasapainon. (Viitala 2004, 153.)

Työ määrää sen, millainen työn sisältö ja sen mielekkyys tai vaihtelevuus on. Työntekijän vastuu, etenemismahdollisuudet, saavutukset, tunnustus ja itsenäisyys, jotka kaikki vaikuttavat työmotivaatioon, määrittyvät työn perusteella. Työmotivaatioon vaikuttaa merkittävästi se, että työntekijä kokee voivansa kehittyä ja menestyä työssään. Työympäristö ja sen taloudelliset ja fyysiset ympäristön tekijät vaikuttavat henkilön palkkaukseen, sosiaalisiin etuihin, työsuhteisiin ja esimerkiksi työturvallisuuteen. Työympäristön sosiaaliset tekijät vaikuttavat puolestaan johtamistapaan, joka työpaikalla vallitsee, ryhmäkiinteyteen, sosiaalisiin palkkioihin ja työpaikan ilmapiiriin. Kaikki nämä asiat yhdessä ja erikseen vaikuttavat työntekijän työmotivaatioon. (Viitala 2004, 151.) Työmotivaatiota laskee se, että työntekijä on tyytymätön työhönsä tai työorganisaatioonsa. Työntekijän motivaatiota puolestaan nostaa se, että työntekijä kokee työnsä itselleen sopivaksi ja ymmärtää työhönsä liittyvät päämäärät ja hyväksyy ne. (Kenttälä 2010, 15.)

Motivaation ohella työntekijän suoritukseen vaikuttavat hänen henkiset ja fyysiset edellytyksensä. Eli työntekijän kyvyt, tiedot ja taidot sekä fyysiset voimavarat, jotka kasvavat kokemuksen myötä. Pelkästään hyvä motivaatio ei takaa hyvää työsuoritusta, jos työntekijän valmiudet työn tekoon ovat puutteelliset. (Viitala 2004, 153.)

4.2 Motivaatioteorioista

Useimmat tutkijat luokittelevat motivaatioteoriat kolmeen eri ryhmään, jotka ovat: tarveteoriat, yllyketeoriat ja odotusarvoteoriat. Tarveteoriat kuvaavat henkilön motivaatiota ja siitä viritettyä käyttäytymistä sisäisten syiden pohjalta. Yllyketeoriat kuvaavat käyttäytymistä ulkoisten tekijöiden pohjalta. Odotusarvoteoriat puolestaan kuvaavat henkilön yksilöllisten erojen vaikutusta käyttäytymiseen. (Kenttälä 2010, 9.)

Ensimmäisen motivaatioteorian loi A. H. Maslow jo 1930 –luvulla. Hänen teoriansa mukaan henkilön käyttäytymistä ajaa hänen sisäiset jännitteensä ja tarpeensa, joita hän toiminnallaan pyrkii lieventämään. Maslow'n teorian mukaan henkilö pyrkii tavoitteeseen ainoastaan silloin kun hän itse uskoo sen olevan mahdollista. Maslow kertoo motivaation syntyvän henkilön tyydyttämättömästä tarpeesta. (Viitala 2004, 154-155.) Maslow määrittää tarvehierarkiassaan ihmisen perustarpeet viiteen eri luokkaan, jotka ovat: fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, sosiaaliset tarpeet, arvostuksen tarpeet ja itsensä toteuttamisen tarpeet. Maslow'n tarvekategoriat ovat hierarkkisessa suhteessa toisiinsa. (Juuti 2006, 44 & Viitala 2004, 154-155.)

Vuonna 1966 Herzberg loi oman motivaatioteoriansa ja käsittelee siinä motivaatiota läheisemmin työn yhteydessä kuin Maslow. Herzbergin kaksifaktoteoria määrittää kaksi työn perusolottuvuutta, jotka ovat: työn ulkoiset olosuhteet eli hygieniehtekijät ja työ itse eli motivaatiotekijät. Herzbergin mukaan työn ulkoisiin olosuhteisiin kuuluvat esimerkiksi työyhteisön ilmapiiri, palkkaus, siisteys, turvallisuus ja työpaikan esimies-alaisuus. Työn ulkoisia olosuhteita Herzberg kutsuu myös nimellä hygieniehtekijät, sillä ne eivät itsessään aiheuta hyvää työnsuoritusta vaan ovat enemmänkin erilaisten työnsuoritusten esteiden poistajia. Hygieniehtekijät eivät siis itsessään motivoi työhön vaan ovat asioita, jotka poistavat työsuorituksen esteitä ja tyytymättömyyttä. Työ itse ja sen sisältöön vaikuttavat tekijät Herzberg on nimennyt tehtävätekijöiksi, jotka tuottavat motivaation. Työn sisältö, saavutukset, saatu tunnustus ja uralla etenemisen mahdollisuudet ovat asioita, jotka tuottavat motivaatiota. Herzbergin mukaan nämä motivaati-

tiotekijät vaikuttavat siihen, pyrkiikö henkilö hyvään työsuoritukseen vai ei. (Viitala 2004, 156.)

Myöhemmin Aderfer kehitti vaihtoehdon Maslow'n teorialle. Aderferin teoria on kolmitasoinen ja teoria perustuu siihen olettamukseen, että henkilöllä on kolme perustarpeiden luokkaa, jotka ovat: toimeentulotarpeet, liittymistarpeet ja kasvutarpeet. Materiaaliset ja fysiologiset tarpeet kuten turvallisuuden tarve ja nälän tyydyttämisen tarve kuuluvat toimeentulotarpeisiin. Henkilön tarve ihmissuhteisiin ja ihmisten väliseen vuorovaikutukseen kuuluvat liittymistarpeisiin. Henkilön luovaan toimintaan liittyvät tarpeet kuuluvat puolestaan kasvutarpeisiin. Aderferin tarvekategoriat eroavat Maslow'n kategorioista myös siinä, etteivät ne ole hierarkkisessa suhteessa toisiinsa. (Kenttälä 2010, 11-12.)

Odotusarvoteoriat pohjautuvat siihen, että henkilö motivoituu tehtävää työtä kohtaan silloin, kun hän kokee kannusteet houkuttelevina ja työn palkkioiden saamisen välineeksi. Palkkion houkuttelevuus vaihtelee sen mukaan, miten hyvin se vastaa henkilön tarpeita. Odotusarvoteoriaan liittyy motivaatiomalli, joka selittää työhön liittyviä tekijöitä, kuten työmoraalia, ammatillista mieltymystä, ryhmän kiinteyttä, suoritustarvetta sekä motivaatiota tehokkaaseen suoritukseen. Tämän teorian mukaan suoritus koostuu kolmesta eri tekijästä, jotka ovat: motivaatiotaso, kyvyt ja luonteenpiirteet ja roolihavainnot. (Kenttälä 2010, 14.)

Erilaisia motivaatioteorioita on esitetty myöhemmin paljonkin. Teorioissa on nostettu esiin muun muassa se, että motivaatiot vaihtelevat suuresti eri henkilöiden välillä. Vuonna 1968 Locken esitti tavoitteenasettamisteoriansa, jonka mukaan motivaation kehittymiselle on tärkeää, että henkilö kykenee saavuttamaan tavoitteen ja hyväksyy sen. Lockenin mukaan oikeanlainen tavoitteiden asettaminen parantaa työsuoritusta. (Viitala 2004, 157-158.)

5 TYÖTURVALLISUUS

5.1 Työturvallisuuslaki

Työsuojelulainsäädännön yksi osa on työturvallisuuslaki. Lain tarkoitus on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja turvata työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia työntekijöiden fyysisen ja henkisen terveyden haittoja. (Luhtanen 2010, 94.)

Työturvallisuuslain mukaan työnantajalla on vastuu työsuojelun järjestämisestä työpaikalla. Työnantajan tulee opastaa työntekijä työhönsä, kertoa hänelle työn riskit ja opastaa häntä riskien ehkäisyssä. (Uhlgren 2010, 25.) Työnantajan tulee siis antaa työntekijälle riittävästi tietoa työhönsä kohdistuvista vaara- ja haitteista sekä antaa työntekijälle ohjeita työn turvallisuuteen liittyen. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan tulee tarpeellisilla toimenpiteillä huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Velvollisuudet liittyvät työn, työympäristön ja työyhteisön tarkkailuun, suunnitteluun, perehdyttämiseen ja opastukseen sekä turvallisen työn, työympäristön ja työolosuhteiden luomiseen. (Työturvallisuuskeskus 2010.) Työnantajan huolehtimisvelvollisuutta ei kuitenkaan voida vaatia epätavallisissa ja ennalta arvaamattomissa olosuhteissa, joihin työnantaja ei ole voinut vaikuttaa, eikä poikkeuksellisissa tapaturmissa, joiden seurauksia ei olisi ennalta tehdyistä varotoimista huolimatta voitu estää. (Luhtanen 2010, 95.)

Työturvallisuus taataankin parhaiten ennaltaehkäisemällä työn riskit, oppimalla oikeat työtavat ja kouluttautumalla (Uhlgren 2010, 26). Työnantajan tulee jatkuvasti tarkkailla työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan pitää myös seurata toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työturvallisuuteen ja terveellisyyteen. Työnantajan velvollisuus on selvittää työstä, työtiloista, työympäristöstä ja työolosuhteista työntekijöille aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät, sekä selvittää miten ne voidaan poistaa ja millainen merkitys hait-

ta- ja vaaratekijöillä on työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen. Jos vaarojen arvioinnista saadaan selville, että työ saattaa olla erityisen altistavaa tapaturmil- le ja sairastumisille, työtä saa tehdä ainoastaan siihen pätevä henkilö. (Luhtanen 2010, 95-96.)

Työsuojelun yhteistoimintaa varten työpaikalle nimetään työsuojelupäällikkö ja työsuojeluvaltuutetut. He laativat työpaikalle työsuojelun toimintaohjelman, jon- ka työnantaja hyväksyy. Toimintaohjelma perustuu työn ja työolojen selvittämi- seen ja seurantaan sekä niistä johdettuihin käytännön toimenpiteisiin ja suunni- telmiin. Ohjelmassa voidaan määritellä esimerkiksi työntekijän velvollisuudet, työsuojelun toteutus, ongelma-, poikkeus- ja hätätilanneohjeistus, perehdyttä- misen ja työhön opastuksen vastuut sekä työsuojelun seurannan menetelmät. Toimintaohjelmaa täydentävät työpaikan työohjeet sekä työterveyshuollon ja työsuojelutoimikunnan vuosittaiset toimintasuunnitelmat. Toimintaohjelmasta muodostuu kokonaisuus, jonka keskeinen sisältö koostuu vaara- ja haittatekijöi- den poistamisen ja välttämisen suunnitelmista (Penttinen 2007, 14.)

Suunnitellessaan esimerkiksi työssä käytettävien koneiden ja välineiden sekä terveydelle vaarallisten aineiden käyttöä, työnantajan on otettava huomioon nii- den vaikutukset työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen. Työnantajan on lisäksi otettava huomioon eri työntekijöiden fyysiset ja henkiset edellytykset, jotta voidaan välttää työn kuormitustekijöistä johtuvia vaaroja tai haittoja. (Luh- tanen 2010, 14.)

Työnantajan on työterveyshuoltolain perusteella järjestettävä työntekijälle mah- dollisuus työterveyshuoltoon, jonka tarkoituksena on edistää työhön liittyvien sairauksien ja tapaturmien ehkäisyä, työn ja työympäristön terveellisyyttä ja työ- kykyä sekä työyhteisön toimintaa. (Penttinen 2007, 18.)

Työntekijän on puolestaan noudatettava työturvallisuuslakia sekä työpaikan oh- jeita ja huolehdittava työssä omasta sekä muiden työntekijöiden turvallisuudesta saamiensa ohjeiden mukaisesti (Uhlgren 2010, 15). Lisäksi työntekijän on väl- tettävä työpaikalla muihin työntekijöihin kohdistuvaa epäasiallista kohtelua tai häirintää, varsinkin jos se aiheuttaa heidän turvallisuudelleen tai terveydelleen

vaaraa tai haittaa. Työntekijän tulee noudattaa työnantajan antamaa sekä muuten oppimaansa tietoa esimerkiksi työkoneiden ja välineiden käytössä. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava esimiehelleen rikkoutuneesta tai vioittuneesta koneesta. Työntekijällä on kuitenkin oikeus pidättäytyä sellaisen työn tekemisestä, josta aiheutuu vakavaa vaaraa työntekijän hengelle ja terveydelle. (Luh-
tanen 2010, 97-98.)

5.2 Työturvallisuus siivousalalla

Siivoojien työssä on erilaisia turvallisuusriskejä, jotka riippuvat pitkälti työkohteesta. Siivooja saattaa altistua työssään esimerkiksi puhdistusaineille, pölylle ja melulle. Turvallisuuden kannalta yleisimmät riskit siivoojan työssä liittyvät tapaturmavaaroihin, vaaralliseen likaan, väkivallan uhkaan, fysikaalisiin vaaroihin ja puhdistusaineille altistumiseen sekä koneiden käyttöön. (Uhlgren 2010, 27-32.)

Tapaturmanvaaran aiheuttaa esimerkiksi liukastuminen. Erityisen suuri liukastumisvaara on lattioiden peruspesuissa vahanpoistoaineen vaikutusaikana. Peruspesuihin liittyy myös koneiden käyttöä, siirtoa ja kantamista, joihin liittyy tapaturmavaaran riski. Työturvallisuuden kannalta vaarallista likaa ovat esimerkiksi homepöly, huumeneulat ja eritetahrat. Työsuojelun kannalta onkin tärkeää, että tällaisten tilanteiden hoitamiseen on kirjalliset ohjeet. Puhdistusaineille altistumisen kannalta työturvallisuutta edistää oikea puhdistusainevalinta. Tarpeettoman vahvoja aineita ei tulisi käyttää, sillä aineen tehon lisääntyessä myös terveydelliset haitat kasvavat. Puhdistusaineiden oikea käyttö ja oikeanlainen säilytys ovat tärkeä osa työturvallisuutta. Siivouskoneiden käyttöön liittyy turvallisuusriskejä ja siksi onkin tärkeää, että koneet ja niiden osat ovat kunnossa ja niiden käyttö hallitaan. Kunnollinen opastus koneen käyttöön onkin erityisen tärkeää. Puutteellinen opastus voi aiheuttaa tapaturmia ja vahinkoja. (Uhlgren 2010, 28, 31-32.)

Turvallisuuden vuoksi tietyt työt siivousalalla tulee tehdä parityönä, kuten epävakaa tasolla työskentely sekä joidenkin siivouskoneiden käyttö. Siivoojan työhön kuuluu paljon taakkojen nostamista ja siirtelyä, kuten siivouskoneiden ja

jätesäkkien kantamista. Tällaiset painavat työt tulisi myös tehdä yhdessä työparin kanssa aina kun se on mahdollista. (Uhlgren 2010, 28.)

Yksintyöskentelystä saattaa aiheutua turvallisuusongelmia, ellei työhön ole määritelty menettelytapoja työntekijän turvallisuuden varmistamiseksi riittävän säännöllisesti (Tarkkonen 2010, 58). Yksintyöskentelyn vaaratekijöiden selvittämisessä ja arvioinnissa tulee ottaa huomioon työtapaturman ja väkivallan vaara. Väkivallan vaaran riski on olemassa esimerkiksi silloin kun siivooja liikkuu yksin työkohteessa tai sen ympäristössä avainnippun kanssa. Onkin suositeltavaa, että yksin työskenneltäessä työntekijä kantaa mukanaan hälytintä tai matkapuhelinta. Vaaratilanteiden varalle tulee laatia ohjeet ja työntekijöitä tulee kouluttaa. (Penttinen 2007, 28.) Työturvallisuuskeskuksen tutkimuksen mukaan siivoojille on aiheutunut vaaratilanteita yksin työskennellessään. Yleisimpiä vaaroja ovat lukkojen taakse jäämiset sekä pelko siitä, että kukaan ei tiedä jos työntekijälle sattuu jotain, kun hän on kohteessa yksin. (Tarkkonen 2010, 58.)

Kiinteistöpalvelualalla sattuneista työtapaturmista puolet ovat lieviä, muutaman päivän sairaus poissaoloon johtaneita tapaturmia. Vuosittain vakavia kuolemaan johtaneita tapaturmia sattuu 1-2. Luvuista ei kuitenkaan selviä, mikä on siivoojien osuus työtapaturmista. Yleisimpiä tapaturmia siivoojan työssä ovat kaatumiset, liukastumiset ja kompastumiset. Lisäksi tapaturmia aiheuttavat esineiden väliin jäämiset, putoavat esineet, sähkövirta, vahingolliset aineet ja putoamiset. Sairaus poissaoloja aiheuttavat lisäksi työntekijöiden ylikuormittuminen ja rasittuminen. Siivoojien yleisimpiä vammoja ovat nyrjähdykset, sijoiltaan menot, ruhjevammat, pintahaavat ja tulehdukset. Ammattitauteja aiheuttavat kemialliset aineet sekä jännetuppi- ja muut tulehdukset. (Penttinen 2007, 21.)

6 SOL

SOL on suomalainen palvelualan perheyritys. SOLEMO Oy toimii konsernin emoyhtiönä Suomessa sekä ulkomailla. Konsernin Suomen tytäryhtiönä on koti-, kiinteistö-, siivous-, toimitila-, turva- ja vartiointipalveluita tarjoava SOL Palvelut Oy. Tytäryhtiöitä ovat myös pesulapalveluita tarjoava SOL Pesulapalvelut Oy sekä henkilöstöpalvelualalla toimiva SOL Henkilöstöpalvelut Oy. Kansainväliset tytäryhtiöt toimivat Virossa, Latviassa ja Venäjällä. (SOL Perehdytysopas 2009, 3-5.)

SOL on suuri palvelualan yritys, joka pyrkii mahdollisimman korkeaan asiakas-tyytyväisyyteen, hyvään maineeseen työnantajana, osaavaan ja osallistuvaan palveluhenkilöstöön ja hyviin kumppanuussuhteisiin. Yrityksen liikevaihto oli 157 miljoonaa euroa vuonna 2009. Suomessa yritys työllistää noin 7000 henkilöä ja ulkomailla noin 2000 henkilöä. SOL pyrkii toiminta-ajatuksellaan asiakastarpeista ohjautuvaan, markkinointihenkiseen palvelu- ja henkilöstöorganisaatioon. Asiakkaina SOL:lla ovat yritykset ja yhteisöt sekä koti- ja pesulapalveluissa myös yksityishenkilöt. SOL:n toimintaa johtavat arvot, joita ovat aurinkoisen tyytyväinen asiakas, iloinen työn tekeminen, arkiluovuus, yrittäjäys ja luotettavuus. (SOL 2009.)

SOL:n työskentelyn pohjaksi on laadittu SOL Toimintajärjestelmä, jonka painopisteitä ovat asiakastarpeista ohjautuva laatu, ympäristöstä huolehtiminen ja ympäristövaikutusten vähentäminen sekä turvallisuuskohdat. Toimintajärjestelmä kuvaa SOL:n periaatteita, vastuita, resursseja, laadun varmistusta ja arviointimenetelmiä sekä eri prosessien rakenteita. ISO 9000:2000 laatustandardi, ISO 14001 ympäristöstandardi ja OHSAS 18001 turvallisuusspesifikaatio sisältyvät tähän toimintajärjestelmään. (SOL 2009.)

6.1 SOL:n historiaa

SOL:n juurina voidaan pitää Lindström Oy:tä, joka on yksi vanhimpia yhä Suomessa toimivia liikeyrityksiä. Vuonna 1992 Johan Roiha osti tämän yrityksen. Roihan pojan tytär Liisa Joronen osti tästä perheyrityksestä siivous- ja jätepalvelut vuonna 1991. Vuotta myöhemmin siivous- ja jätepalvelut saivat uuden ilmeen ja nimekseen SOL Siivouspalvelu Oy ja emoyhtiökseen SOL Jätepalvelu Oy:n. SOL Jätepalvelu Oy:öön ostettiin Helsingin kaupungin yhtiöittäjä Rikaton Oy vuonna 1996. Yritys myytiin kolme vuotta myöhemmin saksalaiselle toimijalle. (SOL 2009.)

SOL on toiminut myös tekstiilien ja mattojen vuokraajana vuosina 1999 - 2001, minkä jälkeen SOL Tekstiilipalvelut Oy myytiin Lindströmille. Kuluttajapesupalvelut, jotka jäivät Lindströmille ovat kuuluneet SOL –konserniin vuodesta 2001 lähtien ja toiminut SOL Pesupalvelut Oy:n nimellä. Vuodesta 1990 lähtien SOL on tarjonnut myös kiinteistöpalveluita ja kehittänyt niitä sekä toimitilapalvelujaan merkittävästi 2000 –luvulla. 2000 –luvun lopulla SOL on laajentanut turvapalveluitaan muun muassa vartiointipalveluihin. SOL laajentui henkilöstöpalveluihin vuonna 2009 kun se osti henkilöstövuokraus- ja rekrytointipalveluita tuottavan osakeyhtiön, minkä nykyinen nimi on SOL Henkilöstöpalvelut Oy. (SOL 2009.)

Siivous-, toimitila- ja kiinteistöpalveluissa toimivan yrityksen nimi muutettiin toiminnan monipuolistuttua SOL Palvelut Oy:ksi. Emoyhtiönä on toiminut SOLEMO Oy vuodesta 2008 lähtien. 2000 –luvun alussa SOL:n toiminta laajentui ulkomaille. SOL:n alusta alkaen Liisa Joronen on toiminut hallituksen puheenjohtajana ja toimitusjohtajana toimii Anu Eronen. (SOL 2009.)

6.2 SOL Palvelut Oy

Yksi osa SOL konsernia on SOL Palvelut Oy, joka tuottaa koti-, kiinteistö-, siivous-, toimitila-, turva- ja vartiointipalveluita. SOL Palvelut Oy toimii Suomen lisäksi myös Virossa, Latviassa ja Venäjällä. Suomessa toiminta on jaettu kesken-, pohjoisen- ja uudenmaan liiketoiminta-alueisiin. Tampereen SOL Palvelut Oy kuuluu keskimaan liiketoiminta-alueeseen. Tampereella siivouspalvelut on lisäksi jaettu eri esimiesalueisiin. (SOL 2009.)

6.3 Siivouspalvelut

SOL Siivouspalvelut toimii koko Suomessa sekä Virossa, Latviassa ja Venäjällä. SOL Siivouspalvelut tarjoaa asiakkailleen kiinteistöjen toimitiloihin liittyviä siivous- ja puhtaanapidon palveluita. Asiakkaina on erilaisia yrityksiä ja laitoksia, muun muassa elintarviketeollisuudesta, hotelli- ja ravintola-alalta, sairaaloista, kaupasta ja kuljetuksesta sekä metalliteollisuudesta. (SOL 2009.)

6.4 Ryhmätyöskentely SOL Palvelut Oy:ssä

Vaikka siivoustyötä tehdäänkin useimmiten yksintyöskentelynä, on SOL Palvelut Oy:llä tiettyjä siivouskohteita, joissa työtä tehdään pareittain tai pienissä ryhmissä. Ryhmätyö on valittu työn tekemisen tavaksi, silloin kun se on työn tekemiselle välttämätöntä tai silloin kun se on todettu toimivan hyvin jossakin tietyssä kohteessa. Esimerkiksi peruspesujen tekemiseen on välttämätöntä osallistua vähintään kaksi henkilöä, sillä yksin sellaista työtä ei pysty tekemään. Siivouskoneita käytettäessä, kuten peruspesuissa, työpari on myös työturvallisuuden kannalta välttämätön.

Osa SOL Palvelut Oy:n palveluvastaavista tekee työtä ainoastaan yksin, mutta monet ovat ainakin jossakin tilanteessa työskennelleet yhdessä toisen työntekijän kanssa. Osa palveluvastaavista työskentelee sellaisissa kohteissa, joissa työtä tehdään jatkuvasti ryhmissä.

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni päätin toteuttaa kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, mikä on tiedon hankintaa kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskityin tutkittavien kanssa käytyihin keskusteluihin. Myös teoriaa tarvitaan laadullisessa tutkimuksessa ja sen merkitys on ilmeinen (Sarajärvi & Tuomi 2003, 17). Tutkittava joukko valitaan kvalitatiiviseen tutkimukseen tarkoituksenmukaisesti, mutta joukon ei tarvitse olla kovin suuri (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 155). Pääsääntöisesti laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko onkin pieni tai vähäinen verrattuna määrälliseen tutkimukseen. Aineiston kokoa ei myöskään pidetä opinnäytetyön merkittävämpänä kriteerinä, sillä opinnäytetyö on harjoitustyö, jonka tarkoitus on osoittaa tekijänsä oppineisuutta omalla alalla. Aineiston suuruus ei ole merkittävää senkään vuoksi, että laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin. (Sarajärvi & Tuomi 2003, 87.)

Työtäni varten valitsin tutkittavaksi joukoksi SOL Palvelut Oy:n palveluvastavia, jotka toistuvasti työskentelevät ryhmissä. Palveluvastaava –nimikettä käytetään SOL Palvelut Oy:n siivoojista. Tutkittava joukko koostuu kolmen eri työympäristön, eli Valtionrautatien (VR) junia Tampereen asemalla siivoavista palveluvastavista, Tampereen Ammattikorkeakoulun (TAMK) pääkampuksen tiloja siivoavista palveluvastavista sekä keikka –ryhmään kuuluvista palveluvastavista.

Aineiston keräämiseen kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään laadullisia menetelmiä, jotka mahdollistavat tutkittavan oman henkilökohtaisen mielipiteen ja näkemyksen (Hirsjärvi ym. 2003, 155). Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruumenetelminä käytetään haastattelua, kyselyä, havainnointia ja erilaisiin dokumentteihin perustuvaa tietoa. Menetelmiä käytetään joko vaihtoehtoisina, rinnakkain tai eri tavoin yhdistettyinä riippuen tutkittavasta ongelmasta ja tutkimusresursseista. (Sarajärvi & Tuomi 2003, 73.)

Haastattelut pidetään henkilökohtaisesti, kysymykset esitetään suullisesti ja vastaukset kirjataan muistiin. Tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa

halutusta asiasta. Aineistonkeruumenetelmänä haastattelulla on paljon etuja kuten joustavuus. Haastattelija voi haastattelun aikana tarvittaessa toistaa kysymyksen, selventää ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Kysymykset voidaan myös esittää siinä järjestyksessä kun parhaaksi nähdään. Tällaisia jousto mahdollisuuksia ei esimerkiksi postikyselyssä ole. Etuna haastattelussa on myös se, että haastattelija voi toimia samalla myös havainnoitsijana eli merkitä muistiin, sen lisäksi *mitä* sanotaan myös sen *miten* sanotaan. Postikyselyyn verrattuna haastattelulla saadaan laajemmat vastaukset avoimiin kysymyksiin ja toisaalta vastaamattomuus postikyselyssä nousee usein suureksi. Kyselyyn verrattuna haastattelun heikkouksia ovat aika ja raha, sillä haastattelu on kallis ja aikaa vievä aineistonkeruumuoto. (Sarajärvi & Tuomi 2003, 75-76.)

7.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä työssäni käytin teemahaastattelua, jota vei eteenpäin ennen haastattelua valitsemani tietyt teemat ja teemoja tarkentavat kysymykset. Teemat valikoituivat tutkimustehtävän ja teoria aiheiden perusteella. Haastatteluja varten laadin teemahaastattelulomakkeen (LIITE1), jota seuraamalla haastattelut pysyivät aiheessa. Teemat ovat: ryhmätyöskentely, työssä jaksaminen, työmotivaatio ja työturvallisuus. Aihepiirit teemahaastattelulle on valittu etukäteen, mutta ne tarkentuvat ja muuttuvat jonkin verran haastattelutilanteen edetessä. Teemahaastattelussa korostuu henkilön oma näkemys asiasta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48 Tuomen & Sarajärven 2009, 75 mukaan.) Haastateltavan tulkinnat asioista, hänen asioille antamansa merkitykset ja se, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa korostuvat (Sarajärvi & Tuomi 2003, 77). Tarkoitus teemahaastattelulla on löytää selkeitä vastauksia tutkimustehtävään (Sarajärvi & Tuomi 2009, 75).

Teemahaastattelu on avoimuudessaan lähellä syvähaastattelua, jossa käytetään avoimia kysymyksiä ja ainoastaan ilmiö, josta keskustellaan, on määritelty. Syvähaastattelussa haastattelija syventää tiedonantajan vastauksia rakentamalla haastattelun jatkoa saatujen vastausten varaan. Tutkittavan ilmiön mahdollisimman perusteellinen avaaminen korostuu ja haastateltavia on usein vain

muutama. Syvähaastattelussa tutkijan tehtävä on pitää haastattelu koossa ja aiheessa, mutta antaa haastateltavan puhua. (Sarajärvi & Tuomi 2003, 77-78.)

Haastattelut tein huhti- toukokuun vaihteessa. Sen jälkeen litteroin aineiston ja poimin teemoihin liittyen vastaukset. Tulosten analysointiin käytin sisällönanalyysiä. Teemoilla pyrin saamaan tietoa tutkimuskysymykseeni. Haastatteluja tehdessäni, annoin haastattelulomakepohjan myös haastateltavien nähtäville, jotta haastattelu olisi mahdollisimman selkeä. Pyysin heitä myös allekirjoittamaan paperin (LIITE 2), jolla he antoivat minulle oikeuden käyttää kertomiaan asioita tutkimukseni materiaalina. Teemojen käsittelemisen järjestys ja haastattelun eteneminen vaihteli jonkin verran haastateltavien välillä. Halusin antaa tutkittaville aikaa puhua vapaasti asioista, pitäen kuitenkin huolta, että kaikista teemoista keskusteltiin. Saamieni vastausten määrä ja laatu jäi hieman odotettua heikommaksi, mutta työn kannalta sain vastauksia tärkeisiin asioihin. Tutkimustani varten haastattelin yhdeksää palveluvastaavaa.

7.2 Tutkimustehtävä

Opinnäytetyöni tehtävä on selvittää palveluvastaavien kokemuksia ryhmätyöskentelystä SOL Palvelut Oy:ssä. Tavoitteenani on saada tietoa siitä, millaiseksi palveluvastaavat ryhmätyöskentelyn kokevat ja onko ryhmätyöskentelyllä merkitystä heidän työmotivaatioonsa ja työssä jaksamiseensa tai työturvallisuuteensa. Työssäni haluan kerätä tietoa palveluvastaavien omista kokemuksista ryhmätyöskentelystä. Tutkimustehtäväni pyrin hakemaan vastauksia tutkimuskysymyksillä, jotka ovat: Millainen merkitys ryhmätyöskentelyllä on palveluvastaavien työssä jaksamiseen ja työmotivaatioon? Onko yksin- ja ryhmätyöskentelyssä merkittäviä eroja työturvallisuuden suhteen? Työskentelevätkö palveluvastaavat mieluummin ryhmässä vai yksin?

7.3 Aineiston analyysi

Aineiston perusteellinen analysoiminen laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää. Aineiston analyysissä käytin sisällönanalyysiä, jonka avulla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus yleisessä ja tiivistetyssä muodossa. Sisällönanalyysillä pyritään saamaan vastaus tutkimustehtävään. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 105, 115.)

Nauhoitin pitämäni haastattelut. Aineiston analysoimisen aloitin litteroimalla haastattelut. Litteroinnilla tarkoitetaan tallennetun aineiston puhtaaksi kirjoittamista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 210). En kirjoittanut haastatteluja puhtaaksi sanatarkasti, jätin pois materiaalia joka ei ollut työn kannalta oleellista. Luin aineiston läpi ja analysoin sitä teemojen ja tarkentavien kysymysten avulla. Etsin vastauksista eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä, perehdyin myös jokaiseen vastaukseen yksitellen

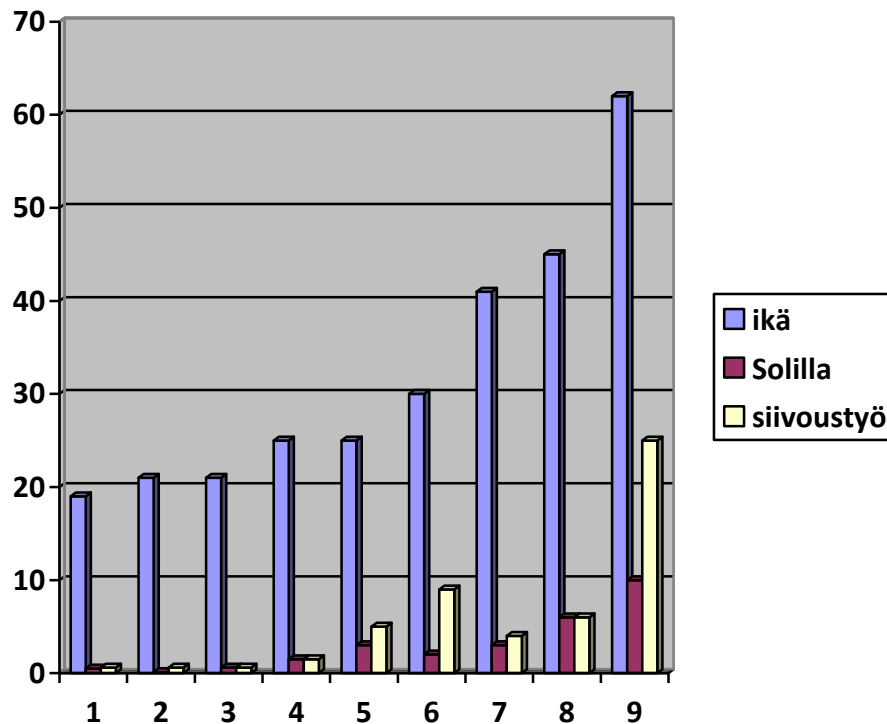
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Työtäni varten haastattelin yhdeksää SOL Palvelut Oy:n palveluvastaavaa kolmelta eri esimiesalueelta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittava joukko ei tarvitsekaan olla kovin suuri. Tärkeämpää on valita tutkittavat tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 115.) Valitsin tutkittavaksi joukoksi palveluvastaavia, jotka toistuvasti työskentelevät ryhmissä. Koin tärkeäksi myös sen, että haastateltavilla oli kokemusta ryhmätyöskentelyn lisäksi myös yksintyöskentelystä. Näin he parhaiten pystyisivät vertaamaan eri työskentelytapoja keskenään. Tärkeää oli mielestäni myös se, että tutkittava joukko koostui eri ikäisistä, eri sukupuolta olevista ja eri ajan siivoustyötä tehneistä henkilöistä.

Tutkittavaksi joukoksi valitsin VR:n junia siivoavat, TAMK:n pääkampuksen siisätiloja siivoavat sekä niin kutsuttuun keikka ryhmään kuuluvat palveluvastaavat. Junat siivotaan niiden pysähtyessä asemalla. Työhön kuuluu junan yleisestä siisteydestä huolehtiminen, kuten lattioiden, pöytien, ikkunoiden ja WC – tilojen puhtaanapito. Koulun siivous koostuu niin ikään tilojen puhtaanapidosta. Työhön kuuluu paljon lattiapintojen puhdistusta niin käsi- kuin konemenetelmilläkin. Keikka-ryhmään kuuluvat palveluvastaavat työskentelevät jopa päivittäin eri kohteissa esimiesalueella. Heillä ei siis ole yhtä vakinaista työkohteita. Työ koostuu pääosin asuinrakennusten lattioiden peruspesuista ja vahauksista sekä asuntosiivouksista. Haastateltavat valikoituivat tasaisesti eri esimiesalueilta.

Tutkittavista kahdeksan oli naisia ja yksi oli mies. Iältään palveluvastaavat olivat 19 – 62 –vuotiaita, suurin osa hieman yli 20 –vuotiaita. Tutkittavien työskentely-aika SOL Palvelut Oy:ssä vaihteli kolmesta viikosta aina kymmeneen vuoteen saakka. Myös heidän työkokemuksensa siivousalalla vaihteli suuresti seitsemästä kuukaudesta 25 –vuoteen asti. Vastaajista neljä oli työskennellyt enemmän yksin, kolme työskennellyt enemmän ryhmässä ja kaksi olivat tehneet työtä yhtä paljon molemmilla työtavoilla.

Palveluvastaavien ikäjakauma verrattuna työkokemukseen



Kuvio 1. Tutkittavien ikäjakauma verrattuna työkokemukseen vuosina SOL Palvelut Oy:ssä sekä siivousalalla

Ensimmäisessä kuviossa on havainnollistettu haastateltujen palveluvastaavien iän vaikutusta heidän työkokemukseensa sekä SOL Palvelut Oy:ssä, että yleisesti siivousalalla. 19 –vuotias oli tehnyt siivoustyötä yhteensä kahdeksan kuukautta, joista kuusi kuukautta SOL:lla. Molemmat 21 –vuotiaista palveluvastaavista olivat tehneet siivoustyötä kuusi kuukautta, toinen oli aloittanut kolme viikkoa sitten SOL:lla ja toinen oli työskennellyt ainoastaan SOL:lla. 25 –vuotiaista palveluvastaavista toinen oli tehnyt siivoustyötä puolitoista vuotta, josta koko ajan kyseisessä yrityksessä ja toisella oli kokemusta alalta viisi vuotta, joista kolme vuotta SOL:lla. 30 –vuotiaalle oli kertynyt alalta työkokemusta yhdeksän vuotta, joista kaksi vuotta SOL:lla. 41 –vuotias oli työskennellyt alalla neljä vuotta, joista kolme vuotta SOL:lla. 45 –vuotiaan siivoustyökokemus oli kertynyt ainoastaan SOL:lta ja sitä oli kuusi vuotta. Iäkkäin vastaajista, 62 –vuotias oli

työskennellyt siivoustyössä 25 –vuotta, joista kymmenen vuotta SOL:lla. Kuviosta voidaan havaita, että iäkkäin henkilö on työskennellyt alalla pisimpään, mutta muuten, ehkä nuorimpia lukuun ottamatta, iällä ei ole niinkään merkitystä alan työkokemuksen määrään.

8.1 Kokemuksia ryhmätyöskentelystä

Työssäni pyrin selvittämään palveluvastaavien kokemuksia ryhmätyöskentelystä. Halusin kerätä heidän omia mielipiteitään työtavan toimivuudesta sekä viihtyvyydestä omassa ryhmässään. Selvitin myös, millaiseksi palveluvastaavat kokevat työilmapiirin sekä mitkä asiat vaikuttavat siihen. Palveluvastaavista kahdeksan oli sitä mieltä, että ryhmätyöskentely työtapana toimii hyvin tai erittäin hyvin. Työtapa koettiin sopivaksi sekä työkohteen, että töiden kannalta. Vastaajien mielestä ryhmätyöllä saadaan työ parhaiten ja tehokkaimmin tehtyä. Osa koki ryhmätyöllä olevan myös positiivisia vaikutuksia työn laatuun. Yhden vastaajan mielestä työtapa ei toiminut ja hän koki ryhmätyöllä olevan työn sujuvuuden kannalta heikentäviä vaikutuksia.

Vastaajista seitsemän koki viihtyvänsä omassa ryhmässään hyvin tai erittäin hyvin. Kaksi vastaajaa ei kokenut viihtyvänsä ryhmässään juuri ollenkaan. Viihtyvyys omassa ryhmässä on suoraan verrannollinen siihen, millaiseksi vastaajat kokivat työilmapiirinsä. Seitsemän palveluvastaavan mielestä työilmapiiri oli hyvä tai erittäin hyvä ja kahden mielestä työilmapiiri oli huono. Huonosta työilmapiiristä kärsivät vastaajista iäkkäimmät. Tutkimusten mukaan työilmapiiri ja suhtautuminen toisiin työntekijöihin voivat lisätä työssä viihtymistä tai vähentää sitä ja kuormittaa työntekijöitä. Onkin todettu, että vanhemmat työntekijät kärsivät huonosta työilmapiiristä nuorempia enemmän. (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera 2010.) Hyvät työntekijöiden väliset suhteet, toisten huomioon ottaminen sekä toisten kanssa toimeen tuleminen koettiin tärkeimmiksi seikoiksi työilmapiirin kannalta. Parhaiten työssä viihtyi kun oli mukavat työkaverit. Vastaajat korostivat sitä, ettei kaikkien kanssa tarvitse olla parasta kaveria, mutta toimeen pitäisi tulla kaikkien kanssa. Hyvä työilmapiiri tarkoittaakin kiteytetysti toisten työntekijöiden huomioon ottamista, keskustelua ja yhdessä tekemistä (Keski-

näinen Eläkevakuutusyhtiö Etera 2010). Työntekijöiden väliset huonot suhteet nähtiin johtuvan muun muassa suurista ikäeroista sekä henkilöiden erilaisista luonteen piirteistä. Parhaiten muiden työntekijöiden kanssa toimeen tulivat nuoremmat henkilöt, jotka myös kokivat viihtyvänsä parhaiten ryhmässään.

Työilmapiiri sekä viihtyvyys omassa ryhmässä vaikuttavat myös siihen, kummasta työtavasta vastaajat pitivät enemmän. Vastaajista kuusi työskentelisi mieluiten ryhmässä. Kaksi vastaajista pitivät sekä yksin-, että ryhmätyöskentelystä yhtä paljon. Yksi palveluvastaava työskentelisi mieluiten yksin. Yksintyöskentelyn eduiksi koettiin muun muassa se, että silloin on vastuussa ainoastaan omasta työstään. Yksintyöskentely nähtiin toisinaan myös mukavaksi vaihteluksi.

”Kun on tehnyt pitkään työtä ryhmässä, on ihan kivaa vaihtelua mennä päiväksi jonnekin kohteeseen ihan yksin, mutta pitemmän aikaa en haluaisi yksin tehdä.”

”Kun ryhmässä tehdään, niin sitä on yhtäkkiä vastuussa kaikkien muidenkin tekemisistä.”

”Voihan sitä riitautuakin työparin kanssa. Helpommalla pääsee kun tekee yksin.”

Haastatelluista, yhtä lukuun ottamatta, kukaan ei haluaisi työskennellä jatkuvasti yksin. Mieluiten tehtäisiin työtä pienessä ryhmässä. Pienessä ryhmässä koettiin olevan parempi ryhmähenki kuin suuressa. Useimmiten myös pienet ryhmät ovat tehokkaampia kuin suuret (Sahlberg & Shlomo 2002, 45). Suurissa ryhmissä koettiin eri henkilöiden panostavan ja osallistuvan työhön eri määrissä. Pienissä ryhmissä todettiin kaikkien osallistuvan työhön yhtä paljon. Suuria ryhmiä todennäköisemmin pienistä ryhmistä tulee kiinteitä ja näin tehokkaampia (Juuti 2006, 126).

Ryhmätyöskentelystä pidettiin yksin työskentelyä enemmän lähinnä sosiaalisuuden vuoksi. Työajan koettiin kuluvan paremmin, kun sai jutella toisten kans-

sa. Keskustelu ja ajatusten vaihto työpäivän aikana koettiin erittäin tärkeäksi. Osan mielestä työt tuli yhdessä tehtyä myös paremmin kuin yksin. Vastaajat kokivat selviävänsä hankalista tilanteista paremmin silloin, kun eivät olleet yksin. Sosiaalinen tuki onkin yksi ryhmätyöskentelyn tärkeimmistä eduista työntekijän kannalta (Lindström 1994, 117). Eniten ryhmätyöskentelystä pitivät nuoremmat, alle 30 -vuotiaat työntekijät.

8.2 Ryhmätyöskentelyn vaikutuksia työssä jaksamiseen

Työpaikan huono ilmapiiri ja kiire vaikuttavat työssä jaksamiseen (Niskanen 2010, 25). Myös vastaajat kokivat kiireen yhdeksi haittatekijöistä työssä jaksamisen kannalta. Henkisen jaksamisen kannalta huono työilmapiiri vaikutti selvästi yhden vastaajan työssä. Mainittavaa eroa henkisessä jaksamisessa ryhmätyöskentelyn ja yksin työskentelyn välillä ei kuitenkaan koettu olevan. Sosiaaliset suhteet auttavat selviytymään stressistä (Niskanen 2010, 27). Ryhmätyöskentelyn koettiin aiheuttavan selvästi vähemmän stressiä kuin yksin työskentelyn. Henkisen jaksamisen kannalta, suurin osa vastaajista koki tärkeäksi sen, että ryhmässä pystyi työpäivän aikana purkamaan tunteitaan muille. Lähes jokainen haastatelluista oli sitä mieltä, että uuteen työkohteeseen olisi huomattavasti mukavampi mennä yhdessä työparin kanssa. Vaikeisiin tilanteisiin koettiin saavan apua jo sillä, että asiasta pystyi keskustelemaan jonkun toisen kanssa. Erityisen tärkeää työkavereilta saatu tuki onkin vaikeissa ja hankalissa tilanteissa (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera 2010).

Vastaajista kuusi koki yksintyöskentelyn ryhmätyöskentelyä fyysisesti huomattavasti tai selvästi rankemmaksi. Kolme vastaajaa koki molemmat työtavat yhtä rankoiksi.

”Ryhmätyössä on vaihtelua myös työn tekemisessä. Ei tarvitse koajan toistaa samoja liikkeitä.”

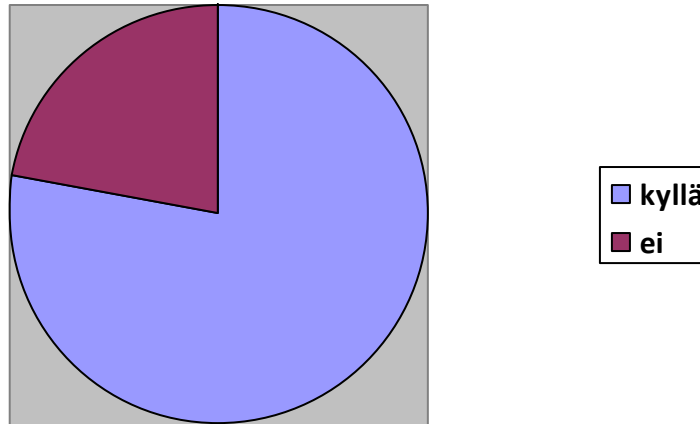
”Jos on esim. selkä kipeä, voi pyytää toista tekemään tietyt työt ja itse auttaa taas muita kun voi. Työt tehdään yhdessä ja autetaan muita.”

Monet vastaajista kokivat yksintyöskentelyn ryhmätyöskentelyä rankemmaksi muun muassa siksi, että silloin tiettyjä työasentoja joutuu työpäivän aikana toistamaan useammin. Ryhmätyöskentelyssä vastaajat kokivat saavansa myös enemmän vaihtelua työn tekemisessä, mikä vaikutti myös heidän työssä jaksamiseen positiivisesti. Vastaajista kuusi oli sitä mieltä, että ryhmätyöskentelytavassa he saivat työpäivän aikana enemmän pieniä lepoaikoja kuin yksin tehdessään. Nämä pienet lepoaikat työn lomassa koettiin mieluisiksi ja fyysisen jaksamisen kannalta tärkeiksi.

Työssä jaksamisen kannalta on tärkeää myös saada palautetta ja arvostusta tekemästään työstä sekä tarvittaessa tukea muilta työntekijöiltä (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera 2010). Vastaajista jokainen oli saanut palautetta tekemästään työstä muilta ryhmän jäseniltä. Osa oli saanut palautetta enemmän, osa vähemmän. Palautetta oli annettu toisille ryhmän jäsenille selvästi enemmän huonosti tehdystä työstä, mutta positiivistakin palautetta oli hieman saatu. Erityisesti positiivisen palautteen koettiin lisäävän työmotivaatiota, mutta vain hetkellisesti. Kukaan vastaajista ei huomannut työmotivaationsa tason eroavan työskennellessään yksin tai ryhmässä. Tämä varmasti johtuu heidän omasta mielenkiinnostaan työtään kohtaan. Useimmat olivat kuitenkin sitä mieltä, että töihin oli mukavampi tulla, kun tiesi työskentelevänsä päivän aikana yhdessä muiden kanssa.

Ryhmätyöskentelyn etuihin kuuluvat myös työkavereilta saatu apu (Lindström 1994, 117). Haastattelemistani palveluvastaavista jokainen oli tarvittaessa saanut apua muilta ryhmän jäseniltä. Apua annettiin muun muassa konkreettiseen työn tekemiseen sekä neuvoja ja vinkkejä esim. siivouskoneiden käyttöön. Yksi ryhmätyöskentelyn parhaita puolia heidän mielestään olikin se, että apu oli aina lähellä. Yksintyöskentelyn haittapuolena nähtiin, että vaikeassa tilanteessa apua ja neuvoja täytyi pyytää puhelimitse soittamalla.

Palveluvastaavien viihtyminen omassa työssään



Kuvio 2. Palveluvastaavien työssä viihtyminen

Toisessa kuviossa on esitetty kuinka suuri osa vastaajista viihtyy ja ei viihdy työssään. Haastattelemistani palveluvastaavista seitsemän viihtyi työssään. Viihtyvyyden kannalta ratkaisevinta olivat mukavat työkaverit. Työ koettiin mukavaksi ja vaihtelevaksi. Useimmille työn parhaita puolia oli sen fyysisyys, vaikkakin työ sen vuoksi koettiin melko raskaaksi. Monille vastaajista oli tärkeää, että työssä sai liikkua, eikä tarvinnut istua paikallaan. Myös oman työnjäljen näkeminen ja tunne siitä, että oli saanut jotain aikaiseksi, nähtiin työn parhaiksi puoliksi. Huonoimmaksi puoleksi työssä koettiin sen matalapalkkaisuus. Palveluvastaavista kaksi ei viihtynyt työssään, johtuen suurimmilta osin huonosta työilmapiiristä ja siitä, ettei toisten ryhmän jäsenten kanssa koettu tulevan toimeen. Myös positiivisen palautteen puute ja kiire työssä vaikuttivat siihen, ettei työstä pidetty.

8.3 Ryhmätyön merkitys työturvallisuuteen

Turvallisuuden kannalta tietyt työt siivousalalla tulisi tehdä pari- tai ryhmätyönä. Tällaisia töitä ovat esimerkiksi epävakaa tasolla työskentely sekä joidenkin siivouskoneiden käyttö. (Uhlgren 2010, 28.) Lattioiden peruspesut suoritetaan-

kin SOL Palvelut Oy:ssä aina ryhmätyönä. Yksintyöskentelystä voi aiheutua turvallisuusongelmia varsinkin, jos työhön ei ole määritelty menettelytapoja työntekijän turvallisuuden varmistamiseksi riittävän säännöllisesti. Tutkimusten mukaan siivoojille on aiheutunut vaaratilanteita yksin työskennellessään. (Tarkkonen 2010, 58.) Selkeitä vaaratilanteita vastaajat eivät kuitenkaan olleet kokeneet työskennellessään yksin. Läheltä piti –tilanteita ja pienehköjä työtapaturmia oli sattunut alle kolmasosalle vastaajista, mutta ainoastaan ryhmässä työskennellessään.

Työturvallisuuden kannalta paremmaksi työtavaksi ryhmätyön koki vastaajista kuusi. Työtapa koettiin turvallisemmaksi muun muassa siksi, että tapaturman sattuessa apu olisi lähellä. Yhdessä työskenneltäessä toisten turvallisuudesta pidettiin huolta. Yhdessä kohteista työskenneltiin myös ilta-aikaan ja kohteen työntekijät olivatkin sitä mieltä, että työkavereiden läsnäolo lisäsi turvallisuuden tunnetta. Vastaajista kolme ei kokenut turvallisuuden kannalta eroa eri työskentelytavoissa. Palveluvastaavat kokivat työturvallisuutensa hyväksi. Ainoaksi puutteeksi kaksi vastaajaa koki riittämättömän opastuksen uuden siivouskoneen käyttöön. Kunnollinen opastus olisi erittäin tärkeää, sillä puutteellinen opastus voi aiheuttaa tapaturmia (Uhlgren 2010, 28).

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksellani halusin selvittää palveluvastaavien kokemuksia ryhmätyöskentelystä ja tuoda mielipiteet myös heidän esimiestensä tietoon. Halusin selvittää, millaiseksi palveluvastaavat yhdessä työskentelyn olivat kokeneet ja millaisia ajatuksia heillä oli asiasta.

Tutkimukseni perusteella voidaan olettaa, että suurin osa palveluvastaavista pitää ryhmätyöskentelystä enemmän kuin yksintyöskentelystä. Työskentelytapa koettiin hyvin toimivaksi työn kannalta ja sitä pidettiin kohteisiin sopivana työtapana. Palveluvastaavista suurin osa työskentelisi jatkossakin mieluummin ryhmässä kuin yksin. Yksintyöskentelyä pidettiin mukavana vaihteluna, mutta pitkäaikaisesti sitä ei haluttaisi tehdä. Pieniä ryhmiä pidettiin työn sekä työilmapiirin kannalta parempina kuin suuria ryhmiä. Ryhmätyöstä pidettiin muun muassa sen sosiaalisuuden vuoksi. Vastaajat kokivat työpäivän aikana tapahtuvan ajatusten vaihdon ja keskustelun tärkeäksi työssä viihtymisen sekä työssä jaksamisen kannalta.

Kaikki palveluvastaavat eivät kuitenkaan viihtyneet työssään tai omassa ryhmässään. Suurin syy tähän oli työyhteisön huono työilmapiiri. Huonosta työilmapiiristä kärsivät ja vähiten ryhmässään viihtyivät vanhemmat työntekijät. Sen sijaan nuoremmat, alle 40 –vuotiaat palveluvastaavat viihtyivät työssään hyvin. Työssä viihdyttiin parhaiten juuri ryhmätyön vuoksi.

Palveluvastaavat eivät nähneet eroa henkisessä jaksamisessaan työskennellessään yksin tai ryhmässä. Kuitenkin lähes jokainen vastaaja koki ryhmätyöskentelyn vähemmän stressaavaksi. Tärkeää henkisessä jaksamisessa oli juuri-kin muilta työntekijöiltä saatu tuki. Tutkimukseni perusteella yksin työskentelyä voidaan pitää selkeästi fyysisesti raskaampana ja kuormittavampana työtapana kuin ryhmässä työskentelyä. Ryhmätyö on myös työturvallisuuden kannalta parempi työtapana.

10 POHDINTA

Opinnäytetyöni tein melko lyhyessä ajassa, minkä vuoksi kirjallisen osuuden tekoon jäi vähän aikaa. Varsinkin tutkimusten tulosten kirjaamiseen ja analysointiin olisin halunnut enemmän aikaa. Tällöin olisin voinut vertailla tuloksia enemmän keskenään. Lopulliseen työhöni ja sen sisältöön olen kuitenkin melko tyytyväinen. Koen saaneeni vastauksia hakemiini kysymyksiin.

Mielestäni teemahaastattelu osoittautui hyväksi tiedonkeruumuodoksi työni kannalta. Koen saaneeni paremmin ja laajemmin vastauksia esittämiini kysymyksiin kuin olisin saanut esimerkiksi postikyselyllä. Mielestäni haastattelutilanteet olivat myös palveluvastaaville mukavat ja ilmapiiri oli rento. Koen, että haastateltavien oli helppo kertoa minulle omista kokemuksistaan. Toivon saaneeni myös rehellisiä ja aitoja vastauksia. Jos minulla olisi ollut enemmän aikaa, olisin voinut kuitenkin miettiä teemoja ja niitä tarkentavia kysymyksiä paremmin.

Aluksi tarkoitukseni oli ottaa työhön mukaan myös esimiesten näkökulma. Eli millainen näkemys heillä on ryhmätyöskentelystä ja sen toimivuudesta. Tässäkin kohtaa ajan puute osoittautui suurimmaksi esteeksi. Toisaalta työni käsitteli ainoastaan työntekijöiden kokemuksia asiasta. Saamani tiedon mukaan, ei ryhmätyötä ja yksin työtä tekevien työntekijöiden sairaus poissaolojen määrissä ollut mainittavia eroja. Myös esimiesten kanta ryhmätyöskentelystä oli likipitään vastaava hakemani teoria tiedon kanssa. Myös näistä syistä päätin jättää heidän näkökulmansa työstäni pois.

Myös kirjallisen työni tekoon olisin voinut varata enemmän aikaa. Pyrin kuitenkin saamaan työn lukijan kannalta selkeäksi ja helppolukaiseksi. Kappaleiden järjestys ja teksti muokkaantuivat työn edetessä. Myös työn sisältö muodostui lopulta hieman erilaiseksi kuin olin alun perin suunnitellut.

Toivon, että työlläni saan palveluvastaavien mielipiteet myös esimiesten tietoon. Toivon myös, että työstäni olisi hyötyä tulevaisuudessa esimerkiksi työn suunnittelussa SOL Palvelut Oy:ssä. Omat käsitykseni ryhmätyöskentelystä ja sen

toimivuudesta vahvistuivat työn aikana, mutta tietooni tuli myös uusia asioita. Tulevana esimiehenä, toivon työni auttavan minua ymmärtämään paremmin työntekijöitä sekä mahdollisuuksien mukaan ottamaan heidän näkemyksensä huomioon.

LÄHTEET

Bjerstedt, K. 2001. VATT – keskustelualoitteita 252 työssä jaksamisesta ja työmarkkinoiden muutoksesta. Helsinki: Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Luettu 23.3.2011. http://www.vatt.fi/file/vatt_publication_pdf/k252.pdf.

Heikkilä, K. 2002. Tiimit – avain uuden luomiseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kenttälä, J. 2010. Henkilöstön työmotivaatio. Laurea Ammattikorkeakoulu. Kerava. Opinnäytetyö. Luettu 10.3.2011. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12693/Kenttala_Juhani.pdf?sequence=1.

Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Etera 2010. Yksinkertainen lääke työssä jaksamiseen. Hyvästä työkaveruudesta lisää työvuosia. Luettu 6.4.2011. https://www.etera.fi/fi/tietoa_eterasta/uutiset/Sivut/tyokaveruus.aspx.

Lindström, K. (toim.) 1994. Terve työyhteisö – kehittämisen malleja ja menetelmiä. Työterveyslaitoksen julkaisuja. Helsinki: Painotalo MIKTOR.

Luhtanen, R. (toim.) 2010. Työelämän lait. Helsinki: Edita Prima Oy.

Niskanen, R. 2010. ”...että pääsi usean päivän koulutukseen, tuntui hienolta...” Koulutus, sosiaalinen pääoma ja työssä jaksaminen. Pro-gradu –tutkielma. Itä-Suomen Yliopisto. Filosofian tiedekunta. Luettu 20.3.2011. http://epublications.vef.fi/pub/urn_nbh_fi_vef-20100123/urn_nbh_fi_vef-20100123.pdf.

Penttinen, A. 2007. (toim.) Kiinteistöpalvelualan työsuojeluopas. Nykypaino Oy. Sahlberg, P. & Shlomo, S. (toim.) 2002. Yhteistoiminnallisen oppimisen käsikirja. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

SOL Perehdytysopas 2009.

SOL. 2009. Luettu 8.3.2011. <http://www.sol.fi>.

Suomen Kiinteistölehti 2009. Artikkelit 9/2009. Taantuma vei siivoojia kortistoon. Luettu 16.5.2011. <http://www.kiinteistolehti.fi/artikkelit/?id=690>.

Tarkkonen, J. 2010. Enemmän, nopeammin ja halvemmalla. Laadullinen tutkimus siivoojien kohtelusta, asemasta, vaikutusmahdollisuuksista ja työoloista siivousyrityksissä ja julkisissa organisaatioissa. Innosafe –tutkimukset 1/2010. Oulu. Luettu 21.3.2011. http://www.tyoturvallisuuskeskus.fi/files/1588/Siivoojatutkimuksen_raportti_2010_Juhani_Tarkkonen.pdf.

Toimihenkilökeskusjärjestö STTK. 2007. Työssä jaksaminen perustuu hyvään työhön ja työympäristöön. Luettu 6.4.2011 <http://www.sttk.fi/fi-FI/tyohyvinvointi/tyossa-jaksaminen-perustuu-hyvaan-tyohon-ja-tyoymparistoon>.

Työterveyslaitos 2011. Siivoustyö. Luettu 17.5.2011. http://www.ttl.fi/ergonomia/ergonomia_eri_aloille/siivoustyö/Sivut/default.aspx.

Työturvallisuuskeskus TTK. 2010. Työturvallisuus palvelualoilla. Luettu 21.3.2011. http://www.tyoturva.fi/toimialat/yksityiset_palvelualat/tyoturvallisuus.

Uhlgren, J. 2010. Työkyvyn ylläpitämisen ja ergonomian opastus Sodexo Oy:n siivouspalveluhenkilöstölle. Opinnäytetyö. Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma. Tampereen Ammattikorkeakoulu. Luettu 21.3.2011. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21710/Uhlgren_Jenni.pdf?sequence=1.

Vakkuri, A. 1997. Tiimityö – käytännön opas. Hakapaino Oy.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Virtanen, P. 2005. Houkutteleva työyhteisö. Helsinki: Edita Prima O

LIITTEET

LIITE 1 Teemahaastattelu pohja

POHJATIEDOT

Sukupuoli:

Ikä:

Kuinka kauan olet työskennellyt SOL:lla?

Kuinka kauan olet tehnyt siivoustyötä?

Kuinka kauan olet tehnyt työtä ryhmässä?

-Oletko tehnyt työtä enemmän yksin vai ryhmässä?

Mikä on työympäristösi?

-TAMK / Keikka / VR

TEEMAT

1 Ryhmätyöskentely

Kuvaile työtäsi

-Mitä teet?

Kuvaile työskentelyä ryhmässä

-Toimiiko työtapa?

-Viihdytkö omassa ryhmässä?

-Ilmapiiiri?

Kummasta työskentelytavasta pidät enemmän yksin / ryhmä?

-Miksi?

2 Työssä jaksaminen

Millaiseksi koet fyysisen hyvinvointisi yksin / ryhmässä työskennellessäsi?

-Onko jompikumpi työtapa fyysisesti rankempaa?

Millaiseksi koet henkisen hyvinvointisi työskennellessäsi yksin / ryhmässä?

- Stressitaso
- Henkinen kuormitus
- Mieliala

3 Työmotivaatio

Vertaa motivaatiotasoa työskennellessäsi yksin ja ryhmässä.

- Kummassa työskentelytavassa motivaatiosi on korkeammalla?

Miten koet sitoutuvasi työhösi yksin / ryhmässä?

- Kummassa työskentelytavassa koet panostavasi enemmän työn laatuun?

Saatko palautetta muilta ryhmän jäseniltä?

- Millaista?

Saatko tukea / apua ryhmän muilta jäseniltä?

- Millaista?

Viihdytkö työssäsi?

- Miksi / miksi et?

4 Työturvallisuus

Kuvaile turvallisuuden tunnettasi ryhmässä ja yksin työskennellessäsi.

- Tunnetko olosi turvallisemmaksi toisessa työtavassa?

Oletko kokenut turvattomuutta tai vaarallisia tilanteita työssäsi?

- Millaisia?

Joudutko työssäsi käyttämään työkoneita / nostamaan painavia taakkoja yksin?

- Tunnetko tilanteessa tarvetta työparille?

LIITE 2 Lomake palveluvastaaville

Tytti Torkkeli
Palvelujen tuottamisen
ja johtamisen koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkea-
koulu

Tutkin opinnäytetyössäni SOL Palvelut Oy:n palveluvastaavien kokemuksia ryhmätyöskentelystä. Tutkimustani varten haastattelen teitä ja kerään teiltä tietoa nauhoittamalla henkilökohtaisia kokemuksianne ryhmätyöskentelystä SOL:lla.

Nauhoittamaani materiaalia ei tulla julkaisemaan sellaisenaan, eikä teidän henkilötietojanne tulla julkaisemaan.

Kertomaani saa käyttää tutkimuksen materiaalina ja sitä saa suorasti lainata.

Allekirjoitus

Paikka ja päiväys

